



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENINGKATAN LAYANAN PENANGANAN
GANGGUAN DENGAN FILOSOFI KAIZEN
STUDI KASUS : PERUSAHAAN INTERNET SERVICE
PROVIDER (ISP)**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**MUHAMMAD IQBAL AULIA
55119110017**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2022**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENINGKATAN LAYANAN PENANGANAN
GANGGUAN DENGAN FILOSOFI KAIZEN
STUDI KASUS : PERUSAHAAN INTERNET SERVICE
PROVIDER (ISP)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

MUHAMMAD IQBAL AULIA
55119110017

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Peningkatan Layanan Penanganan Gangguan dengan filosofi Kaizen, Studi Kasus : Perusahaan Internet Service Provider (ISP)

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Muhammad Iqbal Aulia

NIM : 55119110017

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 23 Agustus 2022

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 23 Agustus 2022



Muhammad Iqbal Aulia

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : MUHAMMAD IQBAL AULIA
NIM : 55119110017
Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN

dengan judul

“*PENINGKATAN LAYANAN PENANGANAN GANGGUAN DENGAN FILOSOFI KAIZEN STUDI KASUS : PT XYZ*”),

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 23 %.

Jakarta, 29 Juli.2022

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Peningkatan Layanan Penanganan Gangguan dengan filosofi
Kaizen, Studi Kasus : Perusahaan Internet Service Provider (ISP)

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Muhammad Iqbal Aulia

NIM : 55119110017

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 25 Agustus 2022

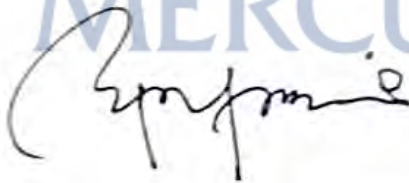
Mengesahkan
Pembimbing



(Dr. Ir. Rosalendro Eddy Nugroho, MM)

UNIVERSITAS
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Peningkatan Layanan Penanganan Gangguan dengan filosofi Kaizen, Studi Kasus : Perusahaan Internet Service Provider (ISP)”. Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr, Harwikarya, ST selaku PLT Rektor Pascasarjana Universitas Mercu Buana
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S. E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M selaku Ketua Program Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Ir, Rosalendo Eddy Nugroho, MM. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan motivasi kepada penulis serta meluangkan waktunya demi membantu penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini.
5. Dr. Sugeng Santoso, MT selaku penelaah yang membantu penulis mengoreksi tesis ini dan memberikan saran perbaikan dalam penelitian ini.
6. Manajemen dan Karyawan Perusahaan Internet Service Provider (ISP) yang bersedia menjadi responden dan informan dalam penelitian ini.
7. Keluarga tersayang penulis, Mama Shobariyah, istri tercinta Setisani dan anak-anakku terkasih Faidz dan Ibnu yang selalu mendukung dan mendoakan yang terbaik untuk penulis
8. Rekan-rekan Keluarga Hits MM (kelas Malam) terimakasih atas kekompakan dan persaudaraan yang tulus serta motivasi yang besar kepada penulis
9. Rekan-rekan seperjuangan di MPO Mercubuana yang selalu semangat berjuang bersama hingga akhir.

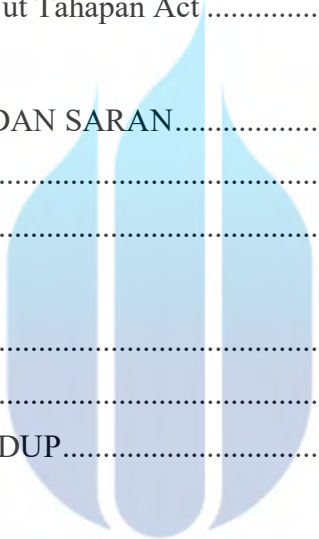
Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Pembatasan Masalah	7
1.5. Kontribusi Penelitian.....	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA & KERANGKA PEMIKIRAN	 9
2.1. Pengertian Kualitas.....	9
2.2. Kualitas di Sektor Jasa.....	11
2.3. Total Quality Management.....	13
2.4. Pengertian Kaizen.....	15
2.4.1 Kaizen dan Manajemen.....	16
2.4.2 Proses versus Hasil.....	18
2.4.3 Mengikuti Siklus PDCA/SDCA.....	18
2.4.4 Mengutamakan kualitas	20
2.4.5 Berbicara dengan Data	21

2.4.6	Proses selanjutnya adalah Pelanggan	21
2.5.	Perangkat TQM → 7 tools	22
2.6.	Internet.....	27
2.7.	Perangkat Jaringan.....	29
2.8.	Internet Service Provider	32
2.9.	Tinjauan kajian terdahulu	33
2.10.	Kerangka berpikir	44
BAB III METODE PENELITIAN.....		45
3.1.	Studi Pendahuluan.....	45
3.2.	Paradigma Penelitian.....	45
3.3.	Design dan Operasional Variabel.....	45
3.2.1	Metode dan Design Penelitian	45
3.2.2	Operasional Variabel.....	46
3.4.	Informan Kunci	47
3.5.	Sampel Penelitian dan Metode Sampling.....	47
3.6.	Kebutuhan Data.....	48
3.6.1	Data Primer	48
3.6.2	Data Sekunder	48
3.7.	Metode Pengumpulan Data	48
3.8.	Instrumen Penelitian.....	49
3.9.	Keabsahan Data	50
3.10.	Metode Analisis	50
3.11.	Alur Penelitian	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1.	Gambaran Umum Lokasi	53
4.1.1	Profil Perusahaan	53
4.1.2	Visi Misi Perusahaan.....	53
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	54
4.1.4	Bisnis Proses Perusahaan	54
4.3.	Analisis Data	56

4.3.1	Data Jumlah Pelanggan.....	56
4.3.2	Laporan Harian NOC	58
4.3.3	Laporan Gangguan.....	59
4.3.4	Data Laporan Service Level Availability (SLA)	61
4.4	PEMBAHASAN.....	65
4.4.1	Analisis Tahapan Planning.....	65
4.4.2	Implementasi Tahapan DO	79
4.4.3	Pelaksanaan Tahapan Check (Implikasi Manajerial)	87
4.4.4	Tindak Lanjut Tahapan Act	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		93
5.1.	Kesimpulan.....	93
5.2.	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN.....		98
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		124



 UNIVERSITAS
 MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Customer PT. XYZ	3
Gambar 1.2 Grafik Tanggal aktivasi pelanggan	4
Gambar 1.3 Laporan harian gangguan yang terdata	5
Gambar 1.4 Grafik Tanggal aktivasi pelanggan	6
Gambar 2.1 Cara-cara kualitas meningkatkan keuntungan.....	10
Gambar 2.2 Persepsi orang Jepang tentang fungsi pekerjaan	17
Gambar 2.3 Peningkatan dibedakan menjadi inovasi dan kaizen	17
Gambar 2.4 Siklus Plan-Do-Check-Act.....	19
Gambar 2.5 Siklus Standarize-Do-Check-Act	20
Gambar 2.6 Contoh penggunaan Diagram Sebar.....	23
Gambar 2.7 Diagram Sebab-Akibat.....	24
Gambar 2.8 Diagram Pareto.....	25
Gambar 2.9 Basic Flowchart.....	25
Gambar 2.10 Histogram.....	26
Gambar 2.11 SPC Diagram.....	27
Gambar 2.12 Visualisasi Jaringan Internet	28
Gambar 2.13 Berbagai Jenis Modem	30
Gambar 2.14 Hub dan Switch	31
Gambar 2.15 Router	31
Gambar 2.16 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 3.1 Alur Pemikiran.....	52
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	54
Gambar 4.2 Bisnis Proses Perusahaan	55
Gambar 5.1 Format Laporan Harian NOC.....	59
Gambar 5.2 Data Laporan Gangguan / <i>After Shift</i>	60
Gambar 5.3 Format Laporan Gangguan / <i>After Shift</i>	61
Gambar 5.4 Grafik perbedaan <i>Availability</i>	64
Gambar 5.5 Manajemen file pada computer NOC.....	66
Gambar 5.6 Jadwal tim NOC	68

Gambar 5.7 Foto Dokumentasi <i>Zoom</i> FGD dengan PERUSAHAAN INTERNET SERVICE PROVIDER (ISP)	71
Gambar 5.8 Diagram Fishbone Penyebab Masalah	73
Gambar 5.9 Diagram Fishbone	77
Gambar 5.10 Target Perbaikan	79
Gambar 5.11 Skema rencana Training	81
Gambar 5.12 Prosedur Eskalasi Gangguan Layanan	83
Gambar 5.13 Penambahan kolom waktu gangguan	85
Gambar 5.14 Perbaikan penempatan data	86
Gambar 5.15 Grafik Penilaian Pelatihan	88
Gambar 5.16 Prosedur Eskalasi Gangguan	89
Gambar 5.17 Grafik Pengukuran lama gangguan	92



DAFTAR TABEL

Table 2.1 Contoh penggunaan check sheet	22
Table 2.2 Penelitian Terdahulu	33
Table 2.3 Matrix Sota Jurnal Internasional (1)	41
Table 2.4 Matrix Sota Jurnal Internasional (2)	42
Table 2.5 Matrix Sota Jurnal Nasional.....	43
Table 3.1 Operasional Variabel.....	46
Table 5.1 Data Pelanggan PERUSAHAAN INTERNET SERVICE PROVIDER (ISP).....	57
Table 5.2 Why-Why Analisis.....	75
Table 5.3 Tabel 5W+1H.....	78
Table 5.4 Rencana Perbaikan.....	80
Table 5.5 Persamaan Informasi Laporan Harian dan Laporan Gangguan	83
Table 5.6 Data Stok perangkat dari tim Gudang.....	87
Table 5.7 Tabel Perbaikan Variable Man	88
Table 5.8 Tabel Perbaikan Variable Method	89
Table 5.9 Tabel Perbaikan Variable Machine.....	90
Table 5.10 Tabel Perbaikan Variable Material	90
Table 5.11 Tabel Perbaikan Variable Kualitas Penanganan Gannguan.....	91

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Risalah Rapat Forum Discussion Group	98
Lampiran 2 Materi Pelatihan Jaringan Internet.....	100
Lampiran 3 Daftar Hadir Pelatihan	116
Lampiran 4 Soal Penilaian Kompetensi	117
Lampiran 5 Prosedur Eskalasi Gangguan Layanan	118

